



# CHARTRE DE SERVICE

**La charte de service définit les engagements minimums des adhérents de l'AFIMIN en matière de service, dans leurs relations contractuelles avec leurs clients professionnels et ceci, tant pour les matériels que pour les prestations associées.**

**Approuvée par les membres de l'AFIMIN, cette Charte a pour vocation de clarifier les engagements réciproques clients-fournisseurs et d'harmoniser le vocabulaire utilisé dans la profession.**

**Les membres signataires et leurs réseaux agréés sont appelés « fournisseurs ».**

**Les membres s'engagent :**

- À reprendre les clauses de la Charte ou à s'y référer dans leurs conditions générales de ventes, contrats ou conventions ;**
- À la respecter et à en appliquer au minimum les clauses.**

# APPLICATION DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent uniquement dans le cas de bonne utilisation, du respect du mode d'emploi, du manuel d'entretien et d'une utilisation d'un produit préconisé.

Les garanties concernent la seule remise en marche du matériel, dans sa globalité, et non pas des pièces de rechange isolées ou des sous-ensembles.

## Garantie technique

Le fournisseur se réserve la faculté de déterminer une durée conventionnelle de garantie technique sur les dysfonctionnements dès lors qu'ils ne sont pas imputables à l'acheteur. (cf. § ci-dessus).

## Garantie légale

Elle s'applique, au-delà de la garantie technique, sur les vices cachés, donc méconnus lors de la vente, qui rendent l'appareil non conforme à l'utilisation qui lui était destinée.

Tous les paragraphes suivants portent sur la garantie technique, la garantie légale étant régie par le code civil (Art 1641).

## Couverture

Le fournisseur détermine dans ses conditions générales de vente les éléments couverts par la garantie :

- La main-d'œuvre
- Les pièces de rechange
- Le déplacement ou le transport A/R du matériel.

Pour ces éléments, le fournisseur est libre :

- D'effectuer un diagnostic téléphonique préalable
- De déterminer le lieu d'exécution
- De fixer le délai d'intervention
- De remplacer les pièces défectueuses par des pièces en échange standard ou neuves avec, si

nécessaire, participation financière du fait de la vétusté.

## Prise en charge

Le fournisseur est le seul habilité à décider de la prise en charge au titre de la garantie technique. Toute demande d'intervention devra donc faire l'objet d'un bon de commande sans préjuger de la couverture éventuelle par la garantie.

## Démarrage de la garantie

Date de mise en service par le fournisseur ou à défaut date de facture au client final.

## Exclusions de la garantie

- Panne suite à modification ou amélioration ou réparation non réalisée par le fournisseur
- Panne sur accessoires, ou consommables tels que définis dans la Charte
- Composants spécifiques non couverts par la garantie
- Dommages consécutifs à un choc (transport ou utilisation).

## Annulation de la garantie

- Appareil démonté en dehors du réseau habilité par le fournisseur sans accord préalable
- Non-paiement intégral de l'appareil ou de son loyer
- Identification de l'appareil rendue impossible du fait du client ; numéro de série manquant ou illisible.

## Non-prolongation de la garantie

Toute réparation ou remplacement d'une pièce de rechange ou d'un sous-ensemble, même majeur, ne prolonge pas la garantie technique qui porte sur la machine et non sur la réparation.

# CONTRAT DE

Un contrat de maintenance de matériel neuf doit impérativement comporter les éléments suivants :

## Objet du contrat

## Durée du contrat

- Dans le temps et/ou nombre d'heures de fonctionnement.

## Identification

- Raison sociale du client
- Type de matériel (dénomination commerciale), modèle
- Numéro de série de matériel
- Date de mise en service

- Adresse du site - lieu d'utilisation

## Tarification

- Montant et modalités de paiement
- Périodicités et conditions de règlement
- Conditions de révision du prix

## Prestation

- Consommables
- Visites préventives à l'initiative du fabricant et/ou visites curatives
- Main-d'œuvre
- Déplacements
- Pièces de rechange et accessoires

# RÈGLES DE BONNE UTILISATION

- **Une machine de nettoyage** doit être utilisée uniquement par une personne habilitée et formée à cet effet et qui a pris connaissance du manuel d'utilisation.

- **L'utilisateur** doit adapter le manie-ment du matériel à son environnement.

- **Pour les machines à entraînement par batteries**, les cycles de charge et décharge des batteries doivent se faire conformément aux instructions du fournis-seur du matériel et être supervisés par des dispositifs de contrôle de décharge ou autres procédés.

- **L'utilisateur** doit employer les ingréd-ients préconisés par le fournisseur du matériel, en respectant les conditions d'emploi, de récupération et de sécurité préconisées par le fabricant.

- **L'entretien des moteurs** doit être effectué selon les consignes du carnet d'entretien.

- **Le lieu de stockage** doit être de superficie adéquate, ventilé et soumis à une température et une hygrométrie n'af-fectant pas l'usage du matériel

et respectant les règles de sécurité.

- **La maintenance quotidienne** restant à la charge de l'utilisateur doit être respectée :

- Filtres : aspiration, décolmatage
- Batteries : niveaux, charge, net-toyage
- Niveaux : eau, détergent, huile
- Nettoyage général : adapté aux parties à traiter.

- **L'utilisateur** doit impérativement évi-ter tout débordement d'acide, de produits chimiques ou de tout autre liquide (huile, eau).

## Formation

Le fournisseur s'engage à former de manière régulière ses techniciens ou sous-traitants auxquels il confie la mise en service et la maintenance des matériels qu'il commercialise.

## Initiation de l'utilisateur

Le fournisseur, lors de la mise en service du matériel qu'il met à disposition de son client, effectue une initiation adaptée à l'utilisation par celui-ci et remet un manuel d'utilisation et /ou un manuel d'entretien.

# MAINTENANCE

- Rapport de visite
- Conditions d'intervention
- Technicien habilité par le fabricant

## Limites de prestation

- Bonne utilisation
- Libre accès à la machine et conditions adéquates pour intervenir
- Détérioration avec procédure de réparation prise en charge par le client
- Modification technique et/ou intervention effectuées par un technicien non habilité

## Résiliation

- Le non-règlement des factures de contrat
- Le déplacement du matériel sans informer le fournisseur
- Cession, cessation, procédures judiciaires...
- Conditions de résiliation définies au contrat

## Responsabilité

- Assurance en responsabilité civile des techniciens intervenant en cas de sinistres causés lors de l'intervention

# PIÈCES ET ACCESSOIRES

Le fournisseur reste maître de l'affectation des différents composants de ses appareils dans les rubriques suivantes.

Il est libre :

- De leur disponibilité
- De proposer des échanges standards pour les sous-ensembles.

## Consommable :

composant soumis naturellement à une usure impliquant un remplacement périodique.

## Accessoire :

composant ou équipement, d'origine ou optionnel, pour un usage spécifique.

## Pièce de rechange :

autre composant de l'appareil indispensable à son fonctionnement.

## Échange standard :

composant reconditionné, bénéficiant d'une réduction de prix sur le prix neuf et d'une garantie définie par le fournisseur.

# AFIMIN

**UNE ASSOCIATION PROFESSIONNELLE  
AU SERVICE DE L'HYGIÈNE ET DE LA PROPRETÉ**

**L'AFIMIN a établi un code de déontologie auquel adhère chacun de ses membres.**

**Conseil :** guider l'utilisateur vers les matériels et produits pouvant lui apporter les solutions optimales

**Service :** effectuer une démonstration pratique auprès des utilisateurs, leur assurant ainsi le mode d'utilisation le plus efficace et le plus rentable

**Service après-vente :** assurer un service après-vente rapide et personnalisé

**Garantie :** vérifier que tout matériel vendu comporte une garantie effective adaptée à la nature du matériel

Au-delà de la simple promotion des matériels et produits, les adhérents de l'AFIMIN ont pour mission de proposer un véritable service et un résultat d'hygiène et de propreté garanti.

**Adhérent AFIMIN : une garantie de résultat**

ASSOCIATION DES FABRICANTS ET IMPORTATEURS  
DE MATÉRIELS ET PRODUITS POUR L'INDUSTRIE DU NETTOYAGE PROFESSIONNEL  
125, boulevard Malesherbes - 75017 Paris  
Tél. : 01 42 27 74 67 - Fax : 01 42 67 93 16  
e-mail : afimin@llbertysurf.fr